

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

- Anugrah. (2009). *Sukses Mengelola Call Center Menejemen Kinerja*. Jakarta: Telexindo Bizmedia.
- Arikunto Suharsimi. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta, Cet.XII
- Cokroaminoto. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia tentang Faktor-faktor Kinerja dan Produktifitas Karyawan*. Yogyakarta: Wordpress.
- Christine Daymon dan Immy HollowaY. (2008). *Metode Riset Kualitatif*. Yogyakarta: Bentang.
- Darlington and Scoot. (2022). *Qualitative Research Practice. Stories Form the Field*. Australia: Allen & Unwin.
- Ishak, Aswad. (2003). *Komunikasi dan Organisasi*. Yogyakarta: Unit Penerbitan Fakultas Ekonomi.
- Marisi Butarbutar, dkk. (2021). *Teori Perilaku Organisasi*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Moleong. Lexy. J. (2013). *Metodologi Penulisan Kualitatif*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Moleong. Lexy. J. (2012). *Metodologi Penulisan Kualitatif*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Moleong. Lexy. J. (2009). *Metodologi Penulisan Kualitatif*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Moleong. Lexy J. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif. Edisi Revisi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Moleong. Lexy. J. (2005). *Metodologi Penulisan Kualitatif*. Bandung: Media Kita.

- Mondy, dkk. (1999). *Human Resource Management*. Massachusetts: AllynandBacon.
- Morissan. (2013). *Teori Komunikasi Individu Hingga Massa*. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group Indonesia.
- Morissan. (2009). *Teori Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Muhammad, Arni. (2017). *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- P. Stephen. Robbins. (2002). *Prinsip-Prinsip Perilaku Organisasi*. Jakarta: Erlangga
- Prastowo, Andi. (2010). *Menguasai Teknik-Teknik Koleksi Data Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Diva Press.
- Prawirosentono, Suyadi. (2008). *Manajemen Sumberdaya Manusia Kebijakan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: BPFE.
- Prawirosentono, Suyadi. (2000). *Manajemen Operasi-Analisis dan Studi Kasus, Edisi 2*. Jakarta: Bumi Aksara.
- R. Stephen. (2011). *Seni Mendengar dan Komunikasi yang Efektif*. Jakarta: CV. Solusi Distribusi.
- Robbins, S.P. dan Judge, T.A. (2016). *Perilaku Organisasi (Organizational Behavior) Edisi 16*. Jakarta: Salemba Empat.
- Romli, Khomsahrial. (2011). *Komunikasi Organisasi Lengkap*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Ruliana, Poppy. (2018). *Komunikasi Organisasi Teori dan Studi Kasus*. Depok: PT. Raja Grafindo Persada.
- Saleh, Sirajuddin. (2017). *Analisis Data Kualitatif*. Bandung: Pustaka Ramadhan.
- Sudianto. (2017). *Komunikasi Organisasi*. Depok: PT. RajaGrafindo Persada.
- Sugiyono. (2008). *Cara Mudah Menyusun: Skripsi, Tesis dan Disertasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Cara Mudah Menyusun: Skripsi, Tesis, dan Disertasi*. Bandung:Alfabeta.

Sugiyono. (2009). *Metodologi Penelitian Kualitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2018). *Memahami Penulisan Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2016). *Metode penelitian Kualitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Syahrum. (2012). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: CitaPustaka Media.

Wahyuni. Sri. Hasibuan. (2021). *Metodologi Penelitian Bidang Muamalah Ekonomi dan Bisnis*. Bandung: CV. Media Sains Indonesia.

Zaenal Mukarom. (2020). *Teori-Teori Komunikasi*. Bandung: Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN.

## JURNAL

Dewi Untari dan Muhammad Faizal. (2019). "*Kinerja Call Center 108 Dalam Memberikan Informasi di PT. Infomedia Bandung*". *Jurnal Sekretari dan Menejemen*. Vol 3, No.2 P-ISSN 2550-0805 E-ISSN 2550-0791

Dhita Prasanti. (2018). "*Penggunaan Media Komunikasi Bagi Remaja Perempuan Dalam Pencarian Informasi Kesehatan*". *Jurnal Lontar* Vol.6 No 1. Hal.13-21

Erica G. Turan, Dkk. (2022). "*Implementasi Pelayanan Darurat Call Center Manado Siaga 112*". *Jurnal Administrasi Publik*. No 116, Vol.VIII. Hal.18-28

La Ode Hamzah, (2022). *Proses Komunikasi dalam Peningkatan Prestasi Kerja Anggota Polres Kendari*, Jurnal Administrasi Pembangunan dan Kebijakan Publik, Vol. 13 No.1

Shelvi A. Suryadani. (2016). “*Pengaruh Perkembangan Karir Terhadap Kinerja Karyawan Divisi Konstruksi IV PT.Adhi Karya (Persero) TBK. Surabaya*”. Jurnal Ilmu Manajemen. Vol 4, No.3



## LAMPIRAN TRANSKRIP WAWANCARA

### LAMPIRAN I

#### INFORMAN I

Narasumber : Yunita (Y)  
Jabatan : Karyawan  
Waktu : Rabu, 25 Januari 2023  
Tempat : Bank BCA Pusat Slipi

#### Fungsi Komunikasi Organisasi

P: Bagaimana sikap anda dalam menyelesaikan masalah didalam organisasi?

N: Biasanya sikap saya dalam menyelesaikan masalah terkait user id dengan mengidentifikasi permasalahan tersebut dan mengkomunikasikan nya kepada pusat pengaduan SA sebagai pengelola user id agar dapat dibantu menemui jalan keluar masalah saya yang mana saya memberikan informasi kendala saya lalu SA memberikan solusinya

#### Iklim Organisasi

P: Apakah adanya suatu peraturan dapat menangani ketidakpastian anda?

N: Benar, karena seperti yang saya jelaskan pada jawaban pertama bahwa jika saya mengalami kendala user id saya harus menghubungi bagian pengelola user id, dan hal tersebut adalah aturan yang telah dibuat pada perusahaan bank BCA, Sehingga saya tidak mengalami ketidakpastian dalam menangani masalah dalam pekerjaan.

#### Peran

P: Bagaimana dukungan yang diberikan oleh security administrator terhadap kinerja anda?

N: Memang sering terjadi hambatan pada pengaduan yang saya lakukan sepertimereka menjawab dengan ragu-ragu namun pada hasil akhirnya mereka tetap memberikan saya solusi masalah serta memberi dukungan terhadap kinerja kita dalam penyelesaian kegiatan operasional perusahaan.

## INFORMAN II

Narasumber : Hanina Nur Ranisha (HNR)

Jabatan : Karyawan

Waktu : Rabu, 25 Januari 2023

Tempat : Bank BCA Pusat Slipi

### Fungsi Komunikasi Organisasi

P: Bagaimana sikap anda dalam menyelesaikan masalah dalam sebuah organisasi?

N: Saya menyelesaikan masalah dengan mencari kunci dari permasalahan saya, terkait ini..saya langsung saja mencari tim pengelola user id SA

### Iklim Organisasi

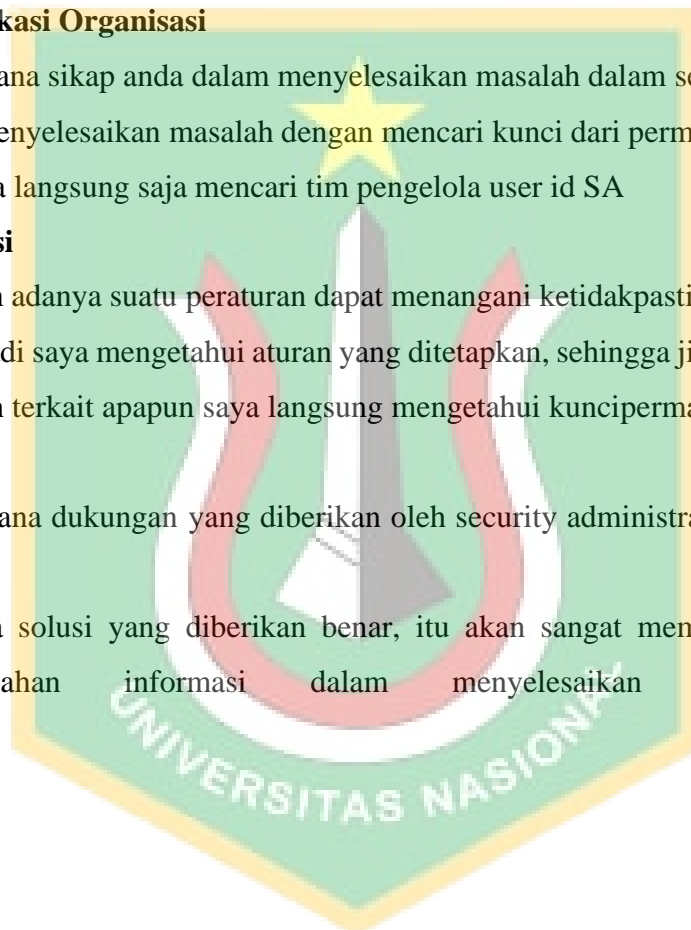
P: Apakah adanya suatu peraturan dapat menangani ketidakpastian anda?

N: Yaitu tadi saya mengetahui aturan yang ditetapkan, sehingga jika saya menghadapi masalah terkait apapun saya langsung mengetahui kunci permasalahan saya

### Peran

P: Bagaimana dukungan yang diberikan oleh security administrator terhadap kinerja anda?

N: Selama solusi yang diberikan benar, itu akan sangat membantu saya sebagai penambahan informasi dalam menyelesaikan pekerjaan saya.



### **INFORMAN III**

Narasumber : Novi Rizky Ananda (NRA)  
Jabatan : Karyawan  
Waktu : Rabu, 25 Januari 2023  
Tempat : Bank BCA Pusat Slipi

#### **Fungsi Komunikasi Organisasi**

P: Bagaimana sikap anda dalam menyelesaikan masalah dalam sebuah organisasi?

N: Kalau saya ada masalah pada user id saya.. ya langsung saja saya mencari bagian yang dapat menangani masalah user id, dan langsung saya hubungi.

#### **Iklim Organisasi**

P: Apakah adanya suatu peraturan dapat menangani ketidakpastian anda?

N: Bagi saya iya, karena umumnya peraturan dibuat untuk orang-orang yang dalam melakukan pekerjaan sebagai sebuah pedoman, pedoman tersebut pasti membantu seseorang saat munculnya sebuah ketidakpastian, saya pun memberlakukan peraturan itu saat saya merasa tidak pasti dengan yang saya lakukan

#### **Peran**

P: Bagaimana dukungan yang diberikan oleh security administrator terhadap kinerja anda?

N: Selama ini, saya sangat terbantu bila ada masalah di dalam saya menyelesaikan pekerjaan, operasional kantor pun berjalan dengan baik.

## INFORMAN IV

Narasumber : Debora Rosalyn Sigalingging (DRS)

Jabatan : Security Administrator

Waktu : Kamis, 26 Januari 2023

Tempat : Bank BCA Pusat Slipi

### Fungsi Komunikasi Organisasi

P: Bagaimana sikap anda dalam menyelesaikan masalah dalam sebuah organisasi?

N: Untuk permasalahan karyawan yang casenya biasa dan tidak biasa pada case biasa kita bisa langsung memberikan masukan untuk suatu kendala, namun pada case tidak biasa atau suatu hal yang baru biasanya mengajak diskusi tim karena pekerjaan saat ini sangat bersangkutan paut dengan tim, dan menginfokan adanya kendala, dan meminta masukan sampai adanya suatu feedback untuk menjadi 1 suara kesimpulan dalam menyelesaikan masalah.

### Iklim Organisasi

P: Apakah adanya suatu peraturan dapat menangani ketidakpastian anda?

N: Aku pribadi..iyasih, karena ditempat aku bekerja yang berkaitan dengan banyak user, adanya peraturan menjadi tolak ukur atau pedoman kita untuk mencari jalan keluar dari sisi *Security Administrator* dan juga dari sisi karyawan, agar dari sisi kita tidak menyalahi aturan dan untuk sisi karyawan nya pun dapet solusi dan problemnya pun selesai.

### Peran

P: Bagaiman cara pengambilan keputusan yang anda lakukan?

N: Pengambilan keputusan selama ini berdasarkan pengalaman case case yang telah ditangani, berdasarkan knowledge, FAQ, dan aturan pada bagian kita dalam menyelesaikan masalah”



## INFORMAN V

Narasumber : Theresia BR Marbun (TBM)

Jabatan : Security Administrator

Waktu : Jumat, 27 Januari 2023

Tempat : Bank BCA Pusat Slipi

### Fungsi Komunikasi Organisasi

P: Bagaimana sikap anda dalam menyelesaikan masalah dalam sebuah organisasi?

N: Biasanya sikap saya dalam menyelesaikan masalah terkait user id dengan mengidentifikasi permasalahan tersebut dan mengkomunikasikan nya kepada pusat pengaduan SA sebagai pengelola user id agar dapat dibantu menemui jalan keluar masalah saya yang mana saya memberikan informasi kendala saya lalu SA memberikan solusinya.

### Iklim Organisasi

P: Apakah adanya suatu peraturan dapat menangani ketidakpastian anda?

N: Benar, karena seperti yang saya jelaskan pada jawaban pertama bahwa jika saya mengalami kendala user id saya harus menghubungi bagian pengelola user id, dan hal tersebut adalah aturan yang telah dibuat pada perusahaan bank BCA, Sehingga saya tidak mengalami ketidakpastian dalam menangani masalah dalam pekerjaan.

### Peran

P: Bagaimana cara pengambilan keputusan yang anda lakukan?

N: Tentu berdasarkan Knowledge, FAQ, dan aturan tim kita. Karena kita tidak mungkin memberikan solusi pada pengambilan keputusan semau kita saja.

## LAMPIRAN II

### DOKUMENTASI WAWANCARA PENELITIAN DENGAN INFORMAN DRS, HNR, NRA, TBM



**LAMPIRAN III**  
**SURAT PERMOHONAN PENELITIAN DAN INFORMASI DATA**



**UNIVERSITAS NASIONAL**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**TERAKREDITASI BAN-PT**

Jl. Sawo Manila No. 61, Pejaten, Pasar Minggu, Jakarta Selatan 12520  
Telp. (021) 70737624, 7806700 Ext.146, Fax. 7802718-7802719  
Homepage : <http://www.unas.ac.id> Email : [info@unas.ac.id](mailto:info@unas.ac.id)

Nomor : 135/WD/1/2023 Jakarta, 16 Januari 2023

Lamp : -  
Perihal : Permohonan Penelitian dan Informasi Data

Kepada Yth. : Ibu Neni Azri  
Jl Brigjen Katamso No 1 DKI Jakarta 11420  
Di -  
Tempat

Dengan hormat,

Bersama ini kami perkenalkan dengan hormat mahasiswa di bawah ini:

Nama	: Wardatul Janah
Nomor Induk Mahasiswa	: 183112351640051
Prodi/Konsentrasi	: Ilmu Komunikasi / Jurnalistik
Alamat Rumah	: Jl Bangka IX RT10/10 No.69
HP	: 085715859935

Mahasiswa tersebut bermaksud melakukan penelitian dalam rangka penyusunan Skripsi dengan Judul: **Peranan Komunikasi Organisasi Pada Security Administrator Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan BCA Pusat Slipi**, dengan Dosen Pembimbing: Ibu Dr. Nurhasanah Haspiani, M.Si

Sehubungan dengan hal tersebut, mohon kiranya Bapak/Ibu dapat memberikan bantuan seperlunya.

Demikian atas perhatiannya dan kerjasama Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

Wakil Dekan,

Dr. Bhakti Nur Avianto, M.Si

**LAMPIRAN IV**  
**SURAT BALASAN PERMOHONAN PENELITIAN DAN INFORMASI DATA**



**LAMPIRAN V**  
**RIWAYAT HIDUP PENULIS**



NAMA : Wardatul Janah  
JENIS KELAMIN : Perempuan  
TEMPAT TANGAL LAHIR : Jakarta, 05 Oktober 1998  
NO.HP : 085715859935  
ALAMAT : Jl. Bangka IX No.3 RT.10/10, Kel. Pela  
Mampang, Kec. Mampang Prapatan  
EMAIL : [wardatul43@gmail.com](mailto:wardatul43@gmail.com)  
PENDIDIKAN FORMAL  
SD : SDN Pela Mampang 07 Pagi  
SMP : SMPN 104 Jakarta  
SMK : Cyber Media Jakarta  
KULIAH : Universitas Nasional  
PENGALAMAN BEKERJA :

- PKL Kementerian Pertanian Republik Indonesia
- Bank Central Asia
- Bank DKI
- Internship Bank Rakyat Indonesia

## LAMPIRAN VI TURNITIN

tahap 1  
by Wardatul Janah

Submission date: 31-jan-2023 08:42PM (UTC+0700)  
Submission ID: 2003295789  
File name: WARDATUL\_JANAH\_-\_CEK\_TURNITIN\_T.pdf (1.06M)  
Word count: 17025  
Character count: 115450

UNIVERSITAS NASIONAL

RAFI  
PENDAHULUAN

ii Latar Belakang Masalah

Komunikasi adalah proses penyampaian informasi dari satu orang ke

## tahap 1

## ORIGINALITY REPORT

<b>12</b> %	<b>12</b> %	<b>3</b> %	<b>%</b>
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1	library.binus.ac.id Internet Source	1%
2	digilib.uinkhas.ac.id Internet Source	1%
3	docplayer.info Internet Source	1%
4	repository.uma.ac.id Internet Source	<1%
5	repository.ub.ac.id Internet Source	<1%
6	www.himmaba.com Internet Source	<1%
7	eprints.binadarma.ac.id Internet Source	<1%
8	jurnalmahasiswa.umsu.ac.id Internet Source	<1%
9	repository.unair.ac.id Internet Source	<1%
10	eprints.ums.ac.id Internet Source	<1%
11	www.scribd.com Internet Source	<1%
	digilib.uin-suka.ac.id	1%